

**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA- UNIR
CÂMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
DEPARTAMENTO ACADÊMICO DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

ALLAN BEZERRA OLIVEIRA

**O PERFIL DOS TOMADORES DE CRÉDITO CONSIGNADO: ESTUDO
EM TRÊS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS DA CIDADE DE
CACOAL/RO**

CACOAL/RO

2014

ALLAN BEZERRA OLIVEIRA

**O PERFIL DOS TOMADORES DE CRÉDITO CONSIGNADO: ESTUDO
EM TRÊS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS DA CIDADE DE
CACOAL/RO**

Artigo de Conclusão de Curso apresentado a
Fundação Universidade Federal de Rondônia –
Câmpus Professor Francisco Gonçalves
Quiles, como requisito parcial para obtenção
do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Professor Ms. Ademir Luiz
Vidigal Filho.

Cacoal/RO

2014

ALLAN BEZERRA OLIVEIRA

**O PERFIL DOS TOMADORES DE CRÉDITO CONSIGNADO: ESTUDO
EM TRÊS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS DA CIDADE DE
CACOAL/RO**

Natureza: Artigo de Conclusão de Curso apresentado a Fundação Universidade Federal de Rondônia - Câmpus Francisco Gonçalves Quiles, mediante Banca Examinadora formada por:

_____	-	_____
Profº Ms. Ademir Luiz Vidigal Filho – UNIR		Nota

_____	-	_____
Profº		Nota

_____	-	_____
Profº		Nota

Média

Cacoal/RO

2014

*“O que efetivamente tem valor para o cliente
é o que importa.”*

Marcos Cobra

O PERFIL DOS TOMADORES DE CRÉDITO CONSIGNADO: ESTUDO EM TRÊS CORRESPONDENTES BANCÁRIOS DA CIDADE DE CACOAL/RO¹

Allan Bezerra Oliveira²

RESUMO:

O crédito fomenta a economia, dentre as formas mais utilizadas está o crédito consignado, que é oferecido através de bancos, instituições financeiras e correspondentes bancários. Há correspondentes bancários que atuam focados na intermediação de crédito consignado, os seus clientes são os tomadores de crédito. O objetivo geral do artigo foi analisar o perfil do tomador de crédito consignado nos correspondentes bancários em estudo, do município de Cacoal/RO. A metodologia utilizada apresentou caráter descritivo e exploratório, permitindo a observação não participante, com abordagem quantitativa e qualitativa. Foram realizadas entrevistas com três correspondentes bancários e entregues 225 questionários aplicados aos clientes, por amostragem não probabilística, com uma margem de erro de 4%, obteve-se o retorno de 152 questionários. As entrevistas e questionários foram aplicados nos meses de outubro/2014 a novembro/2014, para obtenção do perfil do tomador de crédito. Com os resultados obtiveram-se os dados mais frequentes do perfil do tomador de crédito consignado: mulher, casada, de 48 a 57 anos, beneficiária do INSS, não concluíram o ensino médio, possuem conta corrente ou poupança, e renda de até três salários mínimos, que contratam valores abaixo de dez mil reais, normalmente no prazo máximo disponível, utilizam o dinheiro para despesas médicas, reformar a casa e principalmente pagar dívidas, as mais comuns são: o cartão de crédito e contas de consumo como: água, luz e telefone. Sugere-se para as empresas correspondentes bancários investirem na certificação e capacitação dos agentes de crédito, além de aumentar mix de serviços oferecidos, no intuito de manter e atrair clientes.

PALAVRAS-CHAVE: Correspondente bancário. Tomador de crédito. Crédito Consignado.

INTRODUÇÃO

O crédito consignado surgiu da intenção do governo de estimular a economia, no intento de criar uma linha de crédito que não trave no principal impedimento da concessão de crédito: a falta de garantias. No crédito consignado não existe este travamento, pois o desconto ocorre automaticamente na folha de pagamento de funcionários públicos, trabalhadores celetistas e beneficiários do Instituto Nacional de Seguro Social (INSS).

¹ Artigo de Conclusão de Curso apresentado a Fundação Universidade Federal de Rondônia, Câmpus Professor Francisco Gonçalves Quiles como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração, sob orientação do Prof. Ms. Ademir Luiz Vidigal Filho

² Acadêmico do VIII Período de Administração. E-mail: boallan@hotmail.com

Os conceitos de crédito, microfinanças, microcrédito, crédito pessoal, crédito consignado se confundem, contudo possuem peculiaridades que os diferenciam. A análise de risco será abordada através de um método simples que fundamenta a concessão de crédito. A função do agente de crédito e quais são os serviços prestados pelos correspondentes bancários serão explicados no decorrer deste artigo.

A linha de crédito consignado proporciona taxas de juros mais atrativas que o crédito pessoal praticado fora da folha de pagamento, principalmente, pois há um risco menor desta operação oferecer um nível de perda ao consignatário, nesta modalidade de crédito, o desconto é realizado direto na folha de pagamento do tomador de crédito, o risco de inadimplência é baixo, pois a parcela do empréstimo é retida direto pela empresa pagadora.

A partir de 2000 surgem, por todo o país, os correspondentes bancários, que são empresas que executam serviços tipicamente bancários, entre os serviços a intermediação de crédito consignado (CHAVES, 2005, p.140). Os trabalhadores dos correspondentes bancários são os agentes de créditos que vão à busca dos clientes, os tomadores de crédito, em órgãos públicos, nas filas do INSS, nos sindicatos, no trabalho, e de casa em casa.

Para os correspondentes bancários o cenário é inquietante, não apenas pela concorrência, mas principalmente devido às normas reguladoras que entrarão em vigor em 2015, que reduzirão as margens e parcelarão os recebimentos, sendo este mais um motivo para busca de informações sobre o perfil do tomador de crédito. Os correspondentes bancários precisam estar atentos a essas mudanças para que possam criar estratégias que garantam o seu espaço nesse novo mercado cada vez mais acirrado e competitivo.

Neste contexto, levanta-se o questionamento: quais as principais características, desejos e necessidades dos tomadores de crédito consignado que utilizam os serviços dos correspondentes bancários no município de Cacoal? O artigo tem como objetivo geral analisar o perfil do tomador de crédito consignado nos correspondentes bancários, do município de Cacoal/RO. Descrever o perfil socioeconômico dos tomadores de crédito consignado nas empresas em estudo, levantar os principais motivos que fazem o cliente a buscar o crédito consignado e avaliar o conhecimento dos correspondentes bancários em relação ao perfil do tomador de crédito.

A pesquisa foi realizada em três correspondentes bancários da cidade Cacoal, com mais de cinco anos de atuação no seguimento de intermediação de crédito consignado. Foram pesquisados os clientes e as empresas. As entrevistas foram realizadas com os responsáveis pelas empresas, os questionários foram entregues aos correspondentes para eles aplicarem com os clientes.

Através da pesquisa foi possível conhecer as características dos tomadores de crédito tais como: como a predominância de mulheres, casadas, que possuem conta em banco. Entretanto, descobrir as necessidades dos clientes e quais os motivos que fazem esses clientes contratarem o crédito consignado foi interessante. A leitura desse artigo possibilitará um conhecimento mais específico sobre os tomadores de crédito que utilizam os serviços dos correspondentes bancários em Cacoal.

Acredita-se na utilidade desta pesquisa, pois poderá contribuir com informações acerca do tema, a quem possa interessar, seja do meio acadêmico, administrativo, empresarial, entre tantos outros, sendo este um assunto de relevância especial para empresas que atuam como correspondente bancário.

1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1.1 O CRÉDITO

O crédito tem demonstrado ser, uma ferramenta que impulsiona o desenvolvimento. Para uma instituição bancária, que possui como atividade principal a intermediação financeira, o crédito é disponibilizar ao tomador valores através de empréstimos, na confiança de receber posteriormente. O crédito é emprestar e/ou financiar um valor e/ou bem na expectativa de pagamento no futuro.

Silva (*apud* CASTRO NETO; SERGIO, 2009, p.20) conceituam “crédito, em sentido restrito e específico, como consistindo na entrega de um valor presente mediante uma promessa de pagamento”. Ou seja, crédito é conceder agora para receber depois.

Em um conceito financeiro, Gomes (2003, p.172) conceitua o crédito como a concessão de receber no futuro algo poderia ser recebido hoje. A importância da relação de confiança é ressaltada por Tzuru e Centa (2009, p. 18), que definem a concessão de crédito como:

conceder crédito é ceder parte de um patrimônio a um terceiro, na expectativa de que esse patrimônio retorne em uma determinada data. Igualmente, para haver crédito, a operação de cessão do patrimônio deve basear-se no aspecto confiança, pois a concessão de crédito é, e sempre será, um ato de vontade.

Conceder crédito é um ato de vontade, baseado em uma relação de confiança entre o tomador de crédito e o credor, que podem ser pessoas físicas ou jurídicas, que se caracteriza pelo empréstimo ou financiamento de um bem, acreditando que receberá o valor disponibilizado no futuro.

Segundo Dupas *et al.* (2007, p.144) a expansão do crédito para a pessoa física vem se constituindo em um dos maiores elementos de incentivo ao consumo, pelo motivo de antecipar os gastos futuros. De acordo com o estudo do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES), este é o mais longo ciclo expansionista de crédito dos últimos dez anos. Mesmos com juros altos agregados nas parcelas, há evidente melhoria do cenário externo da economia brasileira ocorrida nos últimos anos, conexas a manutenção da inflação em níveis reduzidos para os padrões brasileiros, acabou permitindo a oferta de crédito com prazos mais longos, facilitando o acesso ao crédito às famílias, e incorporando segmentos da população ao crédito formal.

Apesar do aumento do acesso ao crédito formal dos últimos anos, a oferta de crédito no Brasil é um fator necessário para que ocorra a majoração da economia. Para o desenvolvimento da economia é fundamental que os recursos que sobram, chegue aos empreendedores que têm projetos viáveis e que enxergam oportunidades, mas não têm recursos financeiros suficientes para iniciar ou ampliar o seu empreendimento.

Em conformidade com este pensamento Dupas *et al.* (2007, p.144) ressaltam que:

Nesses últimos anos, assistimos a uma série de mudanças institucionais ou operacionais de promoção do crédito à pessoa física, compreendendo o crédito

consignado, a instituição de novas formas de garantia para o financiamento imobiliário e a utilização mais intensa de financiamento como mecanismo de captação de clientes pelas grandes cadeias de varejo.

O sistema financeiro no Brasil está cada vez mais concentrado, com diversas parcerias, *joint-ventures*³, unificações de bancos grandes e aquisições de bancos médios e pequenos, acabando assim existindo poucos grandes bancos, os quais contam com centenas ou milhares de agências pulverizadas pelo Brasil. A quantia de estabelecimentos que atuam na ponta, oferecendo produtos e serviços aos pequenos tomadores é amplamente significativa, nesta área, destacam-se os correspondentes bancários, as cooperativas de crédito e similares.

1.2 OS 5C's do CRÉDITO

As pessoas físicas e jurídicas constantemente necessitam e utilizam diversas formas de crédito: crediário, cartão de crédito, financiamentos, microcrédito, crédito direto ao consumidor, entre tantas outras. A oferta de crédito é ampla, pois há vontade de conceder crédito. A palavra crédito é sinônima de confiança. Todavia, na concessão de crédito a análise do crédito é o fator determinante, pois sempre há o risco do tomador se tornar um devedor em uma operação de crédito. Isso ocorre quando o tomador deixa de honrar os compromissos assumidos.

Sendo assim na concessão de crédito, a consideração de alguns itens é determinante para análise de crédito de um pretendente a tomador. De acordo com Tzuru e Centa (2009, p.22) os 5Cs representam, conceitualmente, uma das principais ferramentas no que diz respeito aos procedimentos disponíveis para a análise de crédito. Os 5Cs exploram cinco dimensões-chave: caráter, capacidade, capital, condições e colateral. Segue no Quadro 01 os 5Cs do crédito.

Quadro 01: Os 5Cs do crédito.

Caráter:	Refere-se à vontade de cumprir o prometido. É o próprio caráter do tomador, seu histórico de crédito, se é pontual, impontual ou inadimplente em seus compromissos;
Capacidade:	Refere-se ao potencial do cliente para quitar o crédito solicitado. Com relação à pessoa física, analisa-se a capacidade através da comparação entre a renda do tomador e compromissos já assumidos. Quanto à pessoa jurídica,

³Joint-venture: associação de empresas, que pode ser definitiva ou não, com fins lucrativos, para explorar determinado(s) negócios(s), sem que nenhuma delas perca sua personalidade jurídica

	observa-se a competência empresarial, a habilidade em promover condições de pagamento, o seu potencial de produção ou comercialização, comumente utiliza-se uma ficha cadastral e relatório de visitas;
Capital:	Refere-se à renda mensal, além de bens adicionais que dão suporte ao crédito solicitado. No caso de pessoa jurídica o capital é mais perceptível, normalmente demonstrado por meio de seu balanço patrimonial. Em síntese, capital é a situação econômica e financeira do tomador;
Condições:	Refere-se aos fatores externos ao tomador: integra o micro e macrocenário em que o tomador está inserido e foge ao seu controle. Medidas de política econômica, fenômenos naturais e imprevisíveis, riscos de mercado, são alguns dos aspectos que moldam a análise deste aspecto de risco de crédito;
Colateral:	Refere-se às garantias do empréstimo, ou seja, o que pode ser oferecido por um tomador como um meio de compensar as fraquezas com relação aos outros “C”.

Fonte: Newlands Junior (2014) adaptado pelo autor.

Vale salientar que existem diversas linhas de créditos e com várias peculiaridades, como observado no Quadro 01 a avaliação do risco envolve uma série de elementos a serem analisados e os 5Cs norteiam esses fundamentos.

1.3 O MICROCRÉDITO

O microcrédito nasceu da oportunidade observada pelos bancos em criar alternativas de crédito para as pessoas que não têm acesso ao banco tradicional. O principal entrave ao crédito tradicional é a necessidade de ter que apresentar uma garantia para aprovação do crédito. Além da percepção, por parte dos tomadores, de um alto nível de exigência dos bancos.

Neste sentido Barone *et al.* (2002, p.11) explicam que:

microcrédito é a concessão de empréstimos de baixo valor a pequenos empreendedores informais e microempresas sem acesso ao sistema financeiro tradicional, principalmente por não terem como oferecer garantias reais. É um crédito destinado à produção (capital de giro e investimento) e é concedido com o uso de metodologia específica.

Uma análise sócio-econômica é realizada com os clientes que pretendem iniciar ou ampliar um negócio. A figura do agente de crédito foi essencial para simplificar, ampliar e levar o microcrédito até os clientes. O agente de crédito funciona como um crivo, ou seja, ela acaba sendo responsável pela pré-análise do crédito aos clientes fazendo uma triagem inicial.

O grande diferencial advindo do agente de crédito foi realmente a inversão de papéis, pois tradicionalmente o tomador de crédito necessitava ir ao banco solicitar o crédito, e agora o crédito procura os clientes através do agente de crédito.

Para Monzoni (2008, p.31) a figura do agente de crédito é a principal característica do microcrédito produtivo orientado, pois através do agente ocorre um relacionamento capacitado, efetivo e frequente, entre a instituição de microcrédito e o empreendedor. As informações geradas por esta interlocução entre agente de crédito e empreendedor servirão para dar subsídio às condições do empréstimo e ao valor liberado. Segue o Quadro 02 que define alguns conceitos importantes no segmento de microfinanças.

Quadro 02: Nomenclatura e conceitos de tipos de crédito existentes no mercado.

Microfinanças:	De maneira ampla, são os serviços financeiros focados para a população de baixa renda, não necessariamente para atividades produtivas, o que pode ser um crédito normal, poupança, seguro, penhor, e outros;
Microcrédito:	É o serviço de crédito com o foco para população de baixa renda e a microempreendedores
Microcrédito Produtivo:	É o serviço de crédito focado às micro e pequenas atividades produtivas;
Microcrédito Produtivo Orientado:	É a concessão de empréstimo de baixo valor a pequenos empreendedores informais e microempresas sem acesso ao sistema financeiro tradicional, principalmente por não terem como oferecer garantias reais. Com metodologia específica, adotando uma postura ativa com a presença atuante do agente de crédito.

Fonte: Newlands Junior (2014) adaptado pelo autor.

O microcrédito produtivo orientado assume uma metodologia específica que consiste, inicialmente, na concessão assistida do crédito. Ao oposto do que ocorre no sistema financeiro tradicional, onde há uma postura reativa. Nas instituições de microcrédito os agentes de crédito se deslocam até o lugar onde o candidato ao crédito desempenha sua atividade, com a finalidade de analisar as necessidades e as condições da sua atividade produtiva. Depois da liberação do crédito, o agente de crédito continua o acompanhamento da evolução do negócio.

Quanto às garantias, o microcrédito se diferencia novamente do crédito tradicional,

pois na concessão de crédito faz necessária a exigência de garantias reais de bens tais como: terreno, casa, máquina, entre outros. Que servirão como garantia de pagamento no caso de uma possível inadimplência. No caso do microcrédito as garantias foram simplificadas, tendo em vista que normalmente há inexistência de comprovação bens para oferecer como garantia.

Para solucionar a falta de garantias reais de bens, ganhou espaço a presença do fiador ou avalista, que pode ser individual ou coletivo. No individual o tomador indica um fiador/avalista para ser responsável pela obrigação de quitar a dívida no caso de inadimplência. Já de forma coletiva, formam-se grupos, em torno de três a cinco pessoas, onde ao mesmo tempo são tomadores e avalistas dos outros membros do grupo. Dessa forma, criando uma relação de cooperação, participação e confiança entre os participantes do grupo, que certamente influenciam positivamente o sucesso dos empreendimentos. (BARONE *et al.*, 2012, p.12)

Através do microcrédito o acesso ao crédito está sendo democratizado, sendo essencial para a vida contemporânea, da qual grande parte dos brasileiros está ainda excluída. O microcrédito tornou-se estratégico na geração de trabalho e renda para as famílias, proporcionando novas oportunidades de emprego e alavancando a produtividade dos micro e pequenos negócios. Sendo assim, disponibilizar crédito para empreendedores de baixa renda, na intenção que eles empreendam e consigam transformar o dinheiro emprestado em riqueza, gerando emprego, renda e impostos, passou a ser uma importante política para o desenvolvimento do Brasil.

No Brasil o microcrédito é concedido de várias formas, basicamente por meio de ações do Poder Público, da sociedade civil e da iniciativa privada. O Poder Público atua com programas direcionados para o tomador de microcrédito, por meio dos bancos oficiais, com carteiras de crédito específicas através programas de apoio ao pequeno empreendedor, a exemplo do conhecido Banco do Povo. No estado de Rondônia o Banco do Povo de Rondônia está presente nas principais cidades, inclusive na cidade de Cacoal. (BANCO DO POVO DE RONDÔNIA, 2014)

Em continuidade, Barone *et al.* (2002, p.11) comentam sobre as ações públicas de fomento a instituições de microcrédito da sociedade civil e da iniciativa privada. Conhecidas como "instituições de segunda linha", a exemplo: do Programa de Crédito Produtivo Popular

do BNDES e do Programa SEBRAE de Apoio ao Segmento de Microcrédito.

Os efeitos sociais do microcrédito, embora de difícil mensuração, é vastamente positivo, gerando melhores condições de moradia, educação, saúde, e de consumo das famílias usuárias. Pois proporciona uma oportunidade de minimizar a desigualdade social através da geração de renda, e não apenas da distribuição de renda como ocorre em outros programas assistenciais. O microcrédito vai além, contribuindo para a valorização da cidadania e resgate da dignidade dos tomadores.

1.4 O AGENTE DE CRÉDITO

O agente de crédito é uma figura importante na concessão de crédito, sendo responsável por fazer um elo entre o possível tomador e o crédito. A principal característica do agente de crédito é a busca pelo cliente.

Cohen (2004, p.101) define o agente de crédito como:

técnico treinado para descobrir potenciais clientes, vender os serviços da instituição e ao mesmo tempo diagnosticar as necessidades de crédito, os aspectos gerenciais, a capacidade financeira do futuro tomador, bem como a viabilidade do empréstimo a ser concedido.

A concessão de microcrédito tem como cerne o deslocamento do agente de crédito até o cliente. O agente é a figura central do processo que se baseia num conceito de proximidade. Identificando e abordando o potencial cliente, em seguida oferece e encaminha o crédito e, após realizada a operação, faz o acompanhamento. Os agentes se aprofundam nos negócios dos clientes, realizando uma assessoria financeira ao negócio antes de conceder o crédito e durante o acompanhamento dos negócios (ROSSETE *et al.*, 2008, p.36).

A oferta de crédito por instituições financeiras aos pequenos negócios, formais e informais, e à população de baixa renda, centrada na “venda pessoal” pelo agente de crédito, surgiu para dar uma resposta às limitações dos sistemas tradicionais de concessão de crédito em lidar com a informalidade (falta ou fragilidade de “documentação”) e com a impossibilidade de obter garantias reais daquele público (DODL; BARROS, 2011, p.22).

No que tange ao crédito consignado, o agente de crédito mantém o seu papel,

buscando, identificando, abordando, oferecendo empréstimo consignado, sendo altamente relevante na prospecção de novos clientes, pois faz a inversão de papéis, outrora, o cliente quando sentia a necessidade buscava a instituição financeira, agora o crédito que vai até o cliente.

1.5 O CORRESPONDENTE BANCÁRIO

O correspondente bancário surgiu da necessidade de atender as pessoas que não tem acesso ao banco. A solução ocorreu através da implantação da estratégia de pulverização dos serviços bancários. Assim empresas, de diversos segmentos, passaram a atuar como correspondente bancário.

Sobre os serviços bancários, que o correspondente bancário pode oferecer, a partir da aprovação da resolução 2707 de 30 de março de 2000, Chaves (2005, p.140) discorre que:

[...] aprovada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) e editada pelo presidente do Banco Central do Brasil, que passou a autorizar os bancos múltiplos e comerciais, assim como à Caixa Econômica Federal, a contratação de empresas para o desempenho da função de correspondente bancário em todo o país, prestando os serviços tipicamente bancários especificados, dentre os quais: recepção e encaminhamento de propostas de abertura de contas, inclusive poupança; recebimento de depósitos; aplicações e resgates em fundos de investimentos; recebimento de pagamentos conveniados; **encaminhamento de pedidos de empréstimos**; análise de crédito e cadastro; execução de cobrança de títulos; processamentos de dados etc. [grifo nosso]

A figura do correspondente bancário foi regulamentada em março de 2000 pelo CMN e editada pelo Banco Central do Brasil (BACEN) e permite que empresas não-financeiras prestem serviços as instituições financeiras. Diante desta oportunidade, não apenas as pequenas empresas passaram a atuar, mas também as grandes organizações se tornam correspondente bancários e passaram a receber boletos, tributos, conta de água e luz, realizar a abertura de contas e intermediação de empréstimos.

1.6 O CRÉDITO CONSIGNADO

Em dezembro de 2003, o presidente Luiz Inácio Lula da Silva, sanciona a Lei 10.820, que fomenta a concessão do crédito consignado no Brasil, que antes incipiente e

restrita ao funcionalismo público. Guimarães e Gonçalves (2011, p.245) comentam este momento:

No final de 2003, foi promulgada uma lei que criava uma nova modalidade de crédito, os empréstimos consignados: nesse tipo de empréstimo, os bancos emprestam dinheiro a seus clientes e recebem o pagamento diretamente dos empregadores dos clientes – dinheiro este que é imediatamente descontado do pagamento ao funcionário. Essa modalidade de crédito reduz significativamente as chances de calote ao retirar do devedor a opção de não pagar.

A Lei 10.820 é estímulo ao crédito pessoal, especialmente ao crédito consignado que fica evidenciado e disponível também para os trabalhadores do regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) e o para os aposentados e pensionistas do INSS. Segundo Lavinias e Ferraz (2010, p.14) “tal prerrogativa prevê o desconto em folha de pagamento de prestações de dívidas contraídas com o sistema financeiro, limitado a 30% da remuneração disponível”.

A grande expansão do crédito consignado ocorreu a partir do efetivo funcionamento das operações com os aposentados e pensionistas dos INSS que tiveram início em meados de 2004, ampliando-se expressivamente a cada acordo formalizado entre o INSS e as instituições financeiras.

Para Fulgencio (2007, p.176) crédito consignado consiste em uma modalidade de crédito pessoal, disponibilizado para servidores públicos, aposentados e pensionistas do INSS, e funcionários de empresas privadas, desde que exista convênio entre a unidade pagadora e uma instituição financeira. O pagamento do empréstimo é efetuado em parcelas mensais descontadas automaticamente no contracheque. Não necessitando de avalista ou correntista da instituição financeira.

O crédito consignado, também pode ser chamado de empréstimo consignado, e o seu grande diferencial está intimamente ligado ao baixo risco da operação, pois depois de celebrado o contrato, o pagamento das prestações independe da vontade do tomador, devido desconto ser efetuado direto na fonte pagadora. Conforme afirmam Carneiro *et al.* (2006, p.337) “o sistema de crédito consignado, com desconto em folha de salário, reduz o risco das operações e, portanto, das taxas de juros”.

A população sofre com elevadas taxas de juros no segmento de microcrédito, a

disputa entre instituições financeiras por esta fatia de mercado de baixo risco, antes ignorada, proporcionou a redução das taxas cobradas no crédito pessoal.

Corroborando Guimarães e Gonçalves (2011, p.245) explicam que:

os números de fato comprovam que o crédito consignado reduziu enormemente o custo de se tomar dinheiro emprestado no Brasil para quem tem um emprego formal. A taxa de juros nessa modalidade de empréstimo é muito menor, e o crédito consignado já corresponde a mais da metade do crédito pessoal no Brasil.

Em consonância, Carneiro *et al.* (2006, p.257) ressaltam, que do ponto de vista dinâmico, o segmento mais importante de crédito pessoal é o consignado. Que apesar de possuir juros elevados, pelo risco apresentado, equivalem a praticamente à metade dos juros praticados no crédito pessoal.

Antonio Palocci Filho ocupava a função de Ministro da Fazenda do Brasil, na ocasião que foi sancionada a Lei 10.820/2003. No livro de sua autoria: sobre formigas e cigarras, Palocci Filho (2007, p.99) comenta, sobre o crédito consignado:

A adoção do crédito consignado, onde o trabalhador apresenta seu salário como garantia e, assim paga juros menores, abriu o caminho para as diversas inovações, chegando até o crédito imobiliário. Com o tempo o crédito consignado mostrou-se um instrumento realmente transformador, melhorando muito o acesso das famílias a bens essenciais.

O acesso ao crédito chegou a uma massa de pessoas que apesar de estarem no mercado formal, como trabalhadores ou beneficiários, não possuíam acesso ao crédito no sistema tradicional, principalmente por não ter garantias. De acordo com Carneiro *et al.* (2006, p.337) a propagação do crédito com desconto em folha foi à porta de entrada de novos consumidores no mercado, como os aposentados, ou aqueles que conseguiram negociar uma dívida cara, por essa modalidade de crédito mais barata, em seguida, aumentando o consumo das famílias.

Dupas *et al.* (2007, p.146) observam que apesar de curto tempo de existência as operações de crédito consignado, com beneficiários da previdência já haviam produzido mais de 10 milhões de contratos, e um volume de crédito na ordem de R\$ 15 bilhões, sendo que destes R\$ 10 bilhões foram emprestados a beneficiários com renda de até dois salários mínimos.

Apesar da importância do crédito consignado na redução das taxas de juros do crédito pessoal, e no acesso ao crédito é importante ressaltar que a grande massa de trabalhadores das micro e pequenas empresas ainda têm dificuldade ao acesso ao crédito consignado. De acordo com Carneiro *et al.* (2006, p.257) mais de 80% dos contratos de crédito consignado são feitos por indivíduos do setor público. É a elevada rotatividade de pessoal no setor privado gera instabilidade de emprego, e aumenta o risco do crédito, que afeta a capacidade de pagamento das obrigações.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A presente pesquisa é resultado da aplicação de questionários, observação não participante e entrevista, realizadas com base no método dedutivo, pois segundo Fachin (2003, p.30), através da utilização do método dedutivo, o resultado é um conhecimento que se alcança, de maneira inevitável e sem contraposição. Quanto a observação não participante Creswell (2013, p.137) diz que o pesquisador é alguém externo ao grupo em estudo, observando, ele pode registrar dados sem envolvimento direto com as atividades ou pessoas.

O artigo buscou levantar percepção dos clientes de crédito consignado para elaborar o perfil socioeconômico, os principais motivos que levam os clientes a buscar crédito consignado e avaliar o conhecimento do correspondente bancário com relação ao perfil do tomador de crédito, para tanto exigiu da pesquisa um caráter exploratório e descritivo, que de acordo com Vergara (2006, p.47) a pesquisa exploratória é realizada em áreas onde possui precário conhecimento acumulado e sistematizado sobre o assunto. E a pesquisa descritiva é descompromissada em elucidar os fenômenos que descreve, apesar de ser a base para tal elucidação. Ao mesmo tempo em que expõe características de uma população ou de um fenômeno.

As entrevistas e a aplicação dos questionários ocorram no período de outubro de 2014 a novembro de 2014 na cidade de Cacoal/RO. As entrevistas foram aplicadas com os 3 (três) correspondente bancários que aceitaram participar da pesquisa, selecionados por possuírem mais de 5 (cinco) anos de atuação formal no ramo de atividade no município de Cacoal/RO, de universo total de 4 (quatro) correspondentes com mais de 5 (cinco) anos de

atuação em Cacoal/RO.

Quanto aos tomadores de crédito, foram aplicados questionários. O universo dos foi determinado através da média de atendimento mensal dos correspondentes bancários dos últimos 3 (três) meses: julho, agosto, setembro de 2014. A soma da média dos correspondentes foi de 225 (duzentos e vinte e cinco), ocorreu a aplicação da margem de erro de 4%, totalizando 163 (cento e sessenta e três). Foram distribuídos 75 (setenta e cinco) questionários a cada correspondente bancário para aplicarem exclusivamente com os seus clientes. Assim os clientes foram escolhidos por amostragem não probabilística, e foi coletado um total de 152 (cento e cinquenta e dois) questionários válidos. Alguns questionários não foram válidos por preenchimento incorreto e os demais que não foram preenchidos foram recolhidos no fim da pesquisa.

Os dados dos componentes do estudo foram coletados através de um questionário estruturado aplicado aos clientes dos correspondentes bancários, as ferramentas foram organizadas de forma a facilitar as respostas do informante, composto principalmente por perguntas fechadas, gerou a necessidade de uma abordagem quantitativa, Fachin (2003, p.79) explica que “a quantificação científica envolve um sistema lógico que sustenta a atribuição de números, cujos resultados sejam eficazes”. O questionário (APÊNDICE A) contém 21 perguntas fechadas e foi adaptado conforme o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), apresentado ao Curso de Graduação em Administração da UNIR – Fundação Universidade Federal de Rondônia, de Cacoal/RO em 2011, da pesquisadora Fabiele Penafiel Sola, com o título “O Perfil do Tomador de Crédito Consignado no Município de Cacoal/RO” (SOLA, 2011, p.37).

Já os representantes de cada um dos três correspondentes bancários participaram de uma entrevista gravada, que por sua vez gerou a necessidade de uma abordagem qualitativa. Para Tozoni-Reis (2010, p.15) “a pesquisa qualitativa defende a ideia de que, na produção do conhecimento sobre os fenômenos humanos e sociais, interessa muito mais compreender e interpretar seus conteúdos do que descrevê-los”. O roteiro de entrevista (APÊNDICE B) contém 22 perguntas e foi adaptado conforme o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), apresentado ao Curso de Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre/RS em 2009, da Pesquisadora Luciana Mattos de Farias, com o título: Prospecção quanto à viabilidade de uma sociedade de Crédito ao microempreendedor

(SCM) a partir de um estudo de caso na instituição comunitária de crédito Portosol (FARIAS, 2009, p.104).

A pesquisa obedece aos aspectos éticos, pois todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (ANEXO A) e as empresas assinaram o Termo De Autorização Institucional (ANEXO B). Sendo que nenhum participante sofrerá qualquer tipo de constrangimento, e as pessoas físicas não terão seus nomes divulgados, no intuito principal de manter o sigilo dos participantes, além de respaldar documentalmente os dados coletados. A pesquisa consta também do Termo de Isenção de Responsabilidade (ANEXO C), onde o pesquisador confirma que os dados da pesquisa não são originados de plágio.

A análise de dados é a fase em que o pesquisador realizou os estudos aprofundados dos dados coletados, no intuito de transformar os dados em respostas para as indagações, e gerou as relações entre os dados coletados e as hipóteses formuladas (MARCONI; LAKATOS, 2008, p.170). Assim a análise e o tratamento dos dados foram feitos através de técnicas estatísticas, compilados e tabulados com o auxílio do programa *Microsoft Office Excel*, que facilitou a criação de gráficos para melhor exposição dos resultados apurados com a pesquisa.

3 RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

O capítulo a seguir apresenta os resultados e a análise dos dados da pesquisa sobre o perfil do tomador de crédito consignado na cidade de Cacoal/RO. De início será relatado dados importantes com relação ao perfil dos tomadores de crédito, tais como sexo, idade, estado civil, nível de escolaridade, cidade de residência e se são bancarizados. Quanto aos correspondentes todos atuam no município de Cacoal/RO e possuem mais de 5 (cinco) trabalhando no segmento de crédito consignado.

De acordo com a pesquisa realizada obteve-se um percentual de 62% de tomadores de crédito do sexo feminino, enquanto 38% são do sexo masculino. A Tabela 01 mostra a faixa etária dos tomadores de crédito entrevistados.

Tabela 01: Faixa etária dos tomadores de crédito entrevistados.

Faixa Etária	Quantidade	Percentual (%)
18 a 27 anos	5	3%
28 a 37 anos	8	5%
38 a 47 anos	23	15%
48 a 57 anos	52	34%
58 a 67 anos	31	21%
67 a 78 anos	30	20%
Acima de 79 anos	3	2%
TOTAL	152	100%

Fonte: O autor (2014).

Com a análise da Tabela 01 pode-se notar que há a maior concentração de clientes na faixa etária de 48 a 57 anos com 34%, entretanto é interessante analisar em conjunto da faixa etária de 48 a 78 anos, pois se observa uma concentração de 75% dos tomadores de crédito. De acordo com os dados da pesquisa a maioria dos tomadores de crédito está casada, com um percentual de 43% do total dos entrevistados. O restante está distribuído da seguinte forma: viúvos 32%, divorciados 20%, solteiros 1%, separados 1% e há ainda 3% dizem não se enquadrar em nenhuma das opções mencionadas.

Em relação a escolaridade dos tomadores de crédito ficou distribuída da seguinte forma: 19% não possuem educação formal, 34% ensino fundamental incompleto, 7% ensino fundamental completo, 7% ensino médio incompleto, 26% ensino médio completo, 4% ensino superior incompleto, 3% ensino superior completo. Apesar de o crédito consignado ter tomadores em todos os graus de escolaridades, observa-se que 67% dos tomadores de crédito ainda não concluíram o ensino médio, e apenas 3% dos tomadores possuem ensino superior completo.

Quanto ao local de residência dos tomadores de crédito, como era de se esperar a grande maioria dos clientes são residentes na própria cidade de Cacoal com um expressivo percentual de 97% do total de clientes. Os demais estão distribuídos da seguinte forma 1% em Rolim de Moura, 1% em Ministro Andreazza e 1% em Pimenta Bueno. Outro número expressivo é o percentual de tomadores de crédito que são bancarizados chegando a 92% dos clientes, os outros 8% não são bancarizados não possuindo conta corrente ou conta poupança.

Outro dado interessante é sobre a quantidade de contratos que foram quitados antecipadamente. A pesquisa afirma que 78% dos tomadores de crédito não quitaram nenhum

empréstimo antecipadamente, 10% quitou apenas um contrato, 7% dois contratos, 3% três contratos e 2% quitaram mais de três contratos antecipadamente.

Os dados relacionados a ocupação dos tomadores de crédito consignado nas empresas em estudo são: 1% são servidores públicos municipais, 1% são empregados de empresa privada, 7% são servidores públicos federais, 30% são servidores públicos estaduais e 61% são beneficiários do INSS (aposentados ou pensionistas). Estes números mostram que 91% dos clientes dos correspondentes são beneficiários do INSS e servidores públicos estaduais.

Os clientes foram questionados sobre o prazo mais comum de contratação e o prazo que mais se destacou foi o prazo de 60 meses com 68% dos entrevistados afirmando que este é o prazo que costumam fazer o empréstimo consignado, na sequência vem o prazo de 72 meses com 17%, 84 meses com 5%, 96 meses com 3%, 48 meses com 3% e menos de 48 meses com apenas 4% do total de entrevistados.

Aos correspondentes foram realizadas entrevistas no intuito de avaliar o conhecimento sobre o mercado de atuação, uma das perguntas realizadas está relacionada ao prazo mais comum de contratação. No Quadro 03 seguem as respostas.

Quadro 03: Prazo mais comum de contratação.

Pergunta: Qual é o prazo mais comum de contratação?	
Correspondente	Resposta do correspondente
C1	“O prazo mais comum de contratação é o prazo máximo. O prazo que liberar mais dinheiro para o cliente, que seria hoje de 60 a 96 meses.”
C2	“O de 60 meses. Que até então a gente atuava no prazo de 60 meses, agora que para o beneficiário do INSS foi a abrir o prazo de 72 meses e também o governo foi aberto 84 e o federais pra 96. Então acredito que agora vai ser usado o longo prazo, no máximo de cada produto.”
C3	“Olha hoje o aposentado usa, ele pode usar 30% do seu salário usando em 60 meses.”

Fonte: Próprio Autor 2014.

De acordo com as informações do Quadro 03, observa-se que as respostas dos correspondentes estão de acordo com as repostas dos clientes, obtidas através da aplicação dos questionários. A qual mostra que apenas 7% dos clientes pesquisados contratam empréstimos nos prazo igual ou inferior 48 meses. Outro questionamento feito aos

correspondentes tinha a finalidade de descobrir se existe predominância de empréstimos cedidos a mulheres, as resposta dos correspondentes seguem no Quadro 04 a seguir.

Quadro 04: Predominância de empréstimos a mulheres.

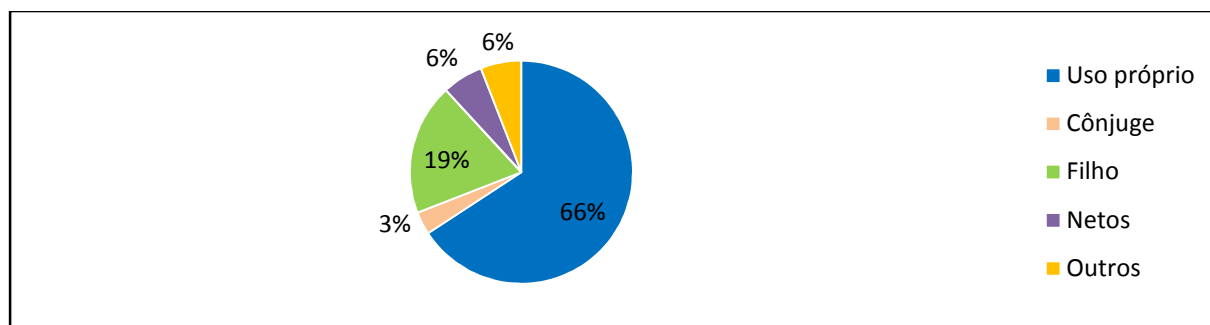
Pergunta: Existe a predominância de empréstimos cedidos a mulheres?	
Correspondente	Resposta do correspondente
C1	“Não a predominância hoje agente pode dizer que é 50% tanto homem quanto mulher.”
C2	“Acredito que é equilibrado, tantos os homens quanto as mulheres fazem empréstimos, mas tem sim, eu acredito que uma pequena quantidade seja mais as mulheres.”
C3	“Não hoje os empréstimos consignados hoje é pra todos, aposentados, pensionista, estadual, federal, não tem assim essa desigualdade de homem pra mulher.”

Fonte: Próprio Autor 2014.

As respostas dos três correspondentes são semelhantes, todos acreditam existir um equilíbrio entre empréstimos cedidos mulheres e homens. As respostas dos correspondentes não condizem com os dados dos questionários que mostram uma predominância de 62% dos empréstimos cedidos a mulheres.

Fulgencio (2007, p.176) explica que o crédito consignado é disponibilizado para servidores públicos, aposentados e pensionistas do INSS e funcionários de empresas privadas conveniadas, ou seja, existe um perfil pré-determinado de pessoas que podem contratar o crédito consignado, entretanto, nem sempre o contratante do empréstimo é quem utiliza o dinheiro diretamente, desta forma existiu a necessidade de identificar quem realmente utiliza o dinheiro do empréstimo solicitado pelo tomador de crédito, sendo assim segue o Gráfico 01.

Gráfico 01: Quem realmente utiliza o empréstimo.



Fonte: Próprio Autor 2014.

No Gráfico 01 observa-se que apesar da maioria dos empréstimos contratados serem para uso próprio com 66%, existe uma alto percentual de empréstimo realizado para terceiros, principalmente familiares como cônjuge, filhos e netos. Ao agregar as respostas para uso próprio e para uso dos filhos chega-se em um percentual bem expressivo de 85%. Por ser considerado um detalhe importante a ser analisado sobre o perfil do tomador de crédito esse questionamento foi indagado aos correspondentes bancários através da pergunta que consta no Quadro 05.

Quadro 05: Quem utiliza o empréstimo contratado.

Pergunta: Os empréstimos contratados pelos clientes são para o uso de quem?	
Correspondente	Resposta do correspondente
C1	“Essa também é uma situação que eu diria 50% hoje, até uns três anos atrás 60% desses empréstimos era pra outra pessoa, ou para o parente, um filho, uma filha, uma nora, um genro, mas hoje eu posso dizer que 50% eles pegam tanto pra eles quanto pra algum parente próximo.”
C2	“Geralmente é para uso próprio ou para os filhos.”
C3	“Normalmente são usados para beneficiar a si próprio com uma viagem final do ano, ele quer reforma sua casa, ele quer compra uma moto ou quer tirar um carro, ele não tem entrada, financia e assim por diante.”

Fonte: Próprio Autor 2014.

Com a análise dos dados do Quadro 05 observa-se que os correspondentes C1 e C2 estão atentos que o crédito além de ser usado pelo próprio cliente também se estende ao uso terceiros, de familiares, principalmente aos filhos. Um dos objetivos de traçar o perfil do tomador de crédito é saber qual o motivo da utilização do crédito, no Quadro 06 segue a pergunta e respostas dos correspondentes quanto a uso do crédito.

Quadro 06: Uso do crédito.

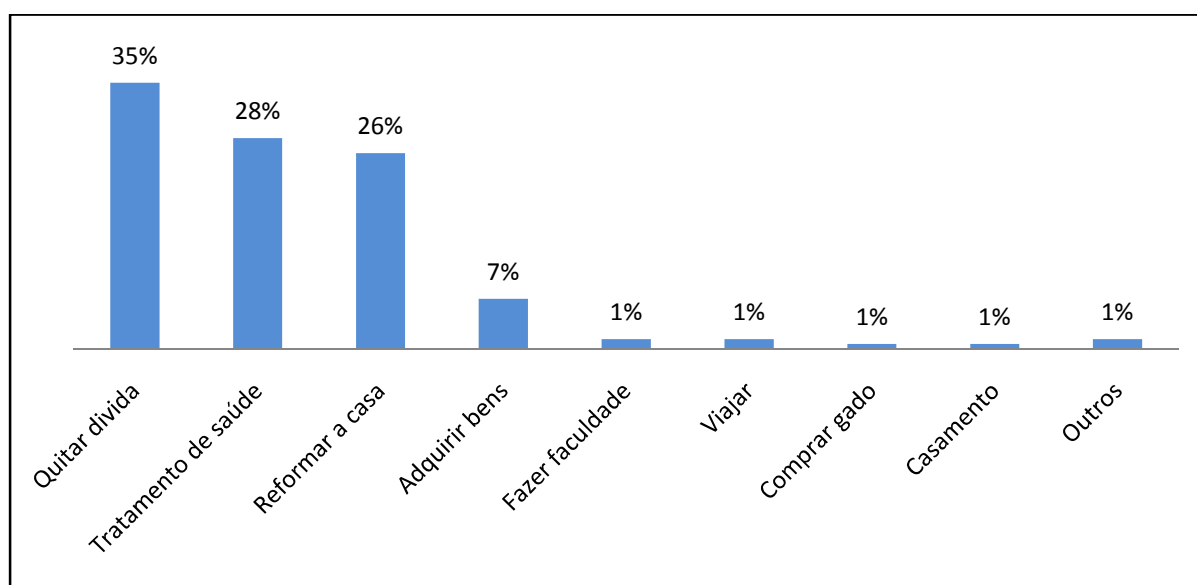
Pergunta: Geralmente qual é a finalidade do empréstimo? Em que o dinheiro é utilizado pelo tomador?	
Correspondente	Resposta do correspondente
C1	“A grande maioria nos poderíamos dizer que, é em primeiro lugar ainda vem a quitação de dívidas, com outras instituições financeiras, ou até mesmo com outras linhas de crédito, no mercado, e em segundo lugar vem para o seguimento de construção.”
C2	“Geralmente ele é usado pra quitar dívidas. Debito direto em conta, cartão de crédito e também para tratamento de saúde e na reforma da casa.”

C3	“Fazer uma viagem, comprar uma casa até mesmo fazer algumas exames médicos, talvez ta com enfermidade, uma cirurgia e assim por diante.”
----	--

Fonte: Próprio Autor 2014.

Os correspondentes bancários realmente estão atentos sobre as principais utilizações do dinheiro emprestado pelos seus clientes, conforme se observa no Gráfico 02 os resultados obtidos vão em consonância com as repostas da maioria dos correspondentes no Quadro 06. Observa-se apenas uma desconexão da resposta do correspondente C3 quando responde que geralmente a finalidade do empréstimo é para “fazer uma viagem”, pois segundo o Gráfico 02, apenas 1% dos entrevistados diz ter utilizado o dinheiro emprestado para esta finalidade. Sendo assim segue o Gráfico 02 que apresenta as respostas para a seguinte pergunta “qual foi a principal utilização do empréstimo?”.

Gráfico 02: Utilização do empréstimo.

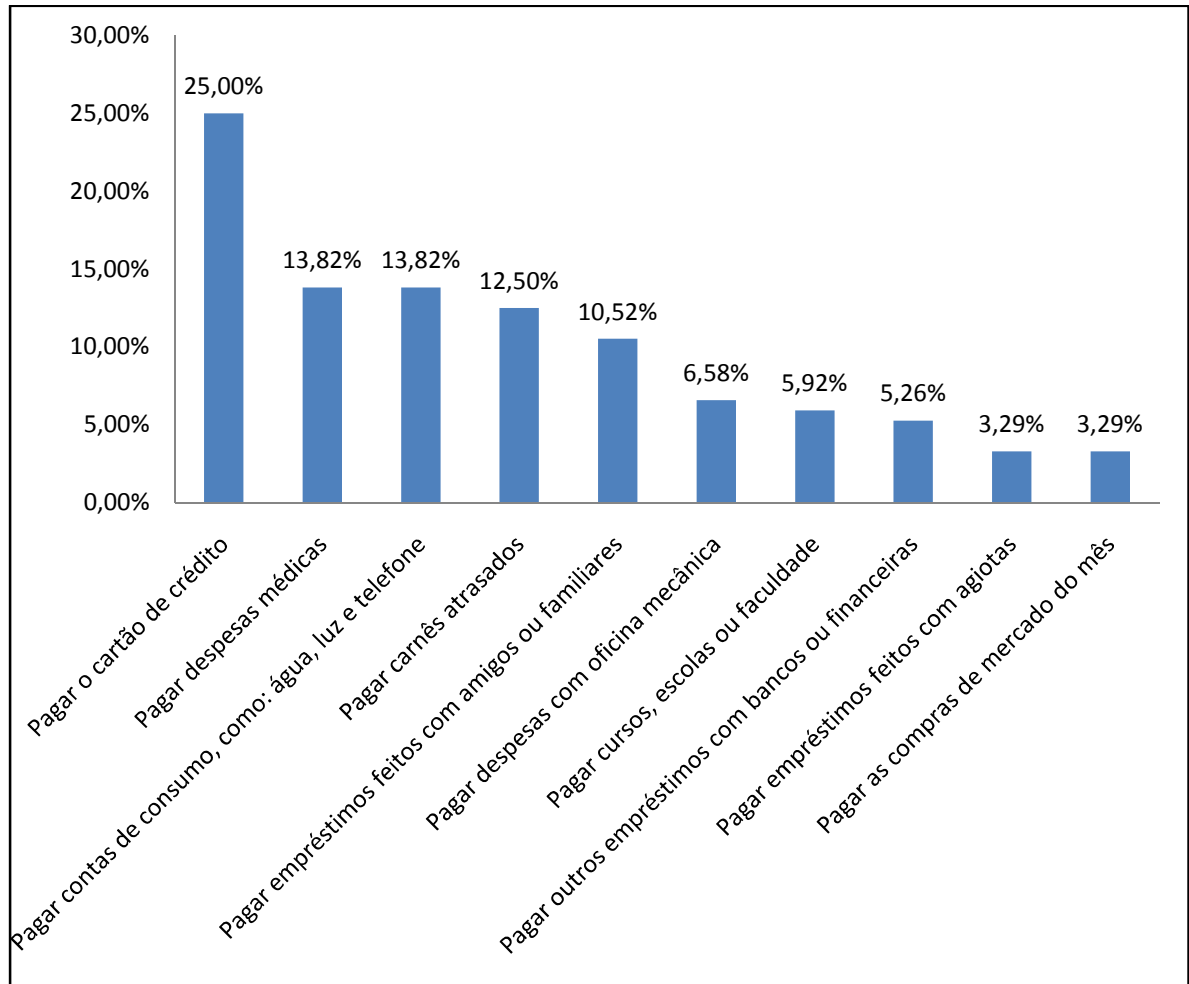


Fonte: Próprio Autor 2014.

Os dados fornecidos pelos tomadores de crédito revelam que 35% utilizam o crédito consignado para quitar dívidas, 28% para tratamento de saúde, 26% para reformar a casa, 7% para adquirir bens, 1% para pagar a faculdade, 1% para viajar, 1% para comprar gado, 1% para casamento, 1% com outros motivos que não foram mencionados. É interessante notar que os 89% da utilização do crédito se concentram em três usos que são: a quitação de dívida, tratamento de saúde e reforma da casa. Diante dos dados confirma-se que a maioria dos correspondentes bancários está atenta ao perfil dos tomadores de crédito, para aprofundar na questão do uso do crédito foi elaborada uma pergunta específica sobre a quitação de contas,

com o intuito de detalhar que tipos de contas são pagas com parte do valor contratado. As respostas aparecem no Gráfico 03.

Gráfico 03: Tipo de contas pagas com o crédito solicitado.



Fonte: Próprio Autor 2014.

O resultado da análise do Gráfico 03 foi 25,00% utilizam parte do empréstimo para pagar o cartão de crédito, 13,82% para pagar despesas médicas, 13,82% para pagar contas de consumo, como: água, luz e telefone, 12,50% para pagar carnês atrasados, 10,52% para pagar empréstimos feitos com amigos ou familiares, 6,58% para pagar despesas com oficina mecânica, 5,92% para pagar cursos, escolas ou faculdade, 5,26% para pagar outros empréstimos com bancos ou financeiras, 3,29% para pagar empréstimo feitos com agiotas e 3,29% para pagar as compras de mercado do mês. Este assunto também foi questionado com os correspondentes e as respostas seguem no Quadro 07.

Quadro 07: Principais dívidas que o tomador quita com parte do empréstimo.

Pergunta: Quando se trata de quitar dívidas, quais são as principais dívidas que o tomador paga, com parte do empréstimo contratado?	
Correspondente	Resposta do correspondente
C1	“Olha, a grande maioria da quitação dessas dívidas são com outras instituições financeiras, ou seja, bancos, bancos de rede. O tomador acaba fazendo empréstimo para quitar, empréstimo, por exemplo, que ele tenha no Banco do Brasil ou na Caixa Econômica, até mesmo por causa da restrição no nome dele e ainda vem a linha de crédito realizada com agiota, ainda, que coloca o tomador de empréstimo numa situação emergencial.”
C2	“Geralmente é pra pagar empréstimos ou cartão de crédito mesmo, também contas com saúde e tem uns casos que são pra pagar conta de luz, senão vão cortar.”
C3	“Não usam pra isso.”

Fonte: Próprio Autor 2014.

No Quadro 07 a resposta do correspondente C3 chama atenção por ser oposta aos resultados obtidos nos questionários aplicados com os clientes, pois o correspondente C3 afirmar que os clientes não usam o dinheiro para pagar dívidas, entretanto, os resultados do Gráfico 02 mostram que a quitação de dívidas é o principal uso do dinheiro contratado nos empréstimos, convalidando esta informação o Gráfico 03 mostra as principais contas que são pagas, entre elas: o cartão de crédito, despesas médicas, contas de consumo (água, luz, telefone), carnês atrasados e empréstimos feitos com amigos.

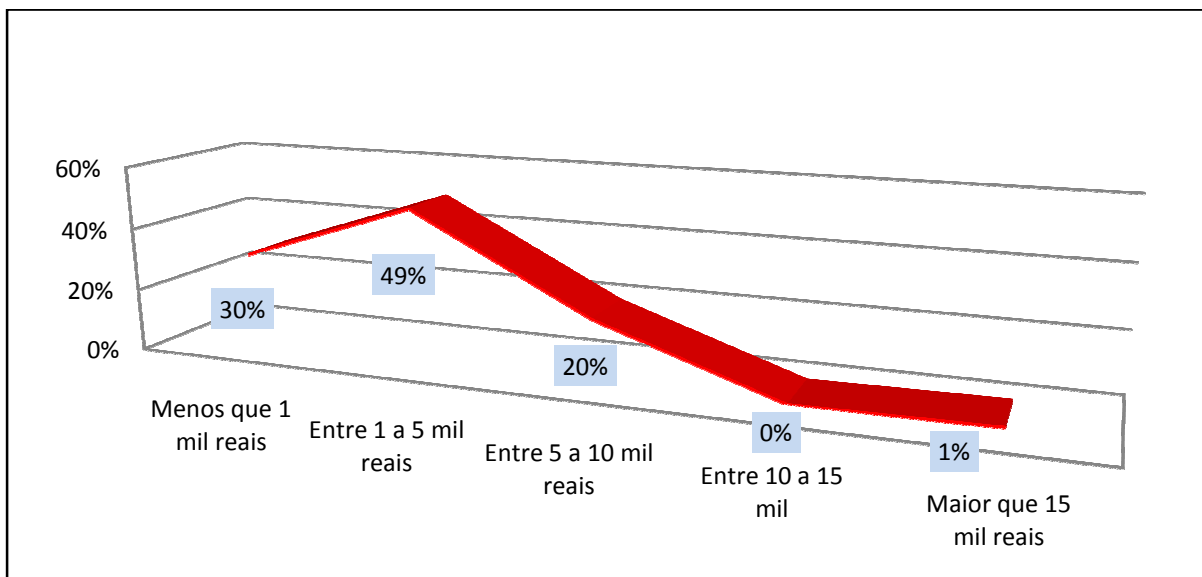
Um fator básico a ser analisado para traçar o perfil dos tomadores de crédito é o valor da remuneração, sendo assim é importante saber qual a faixa salarial que dos tomadores de crédito. De acordo com a pesquisa a faixa salarial está distribuída da seguinte forma: 14% recebem menos de um salário mínimo, 32% recebem um salário mínimo, 39% recebem de entre um a três salários mínimos, 12% recebem de três a cinco salários mínimos, 3% recebem de cinco a sete salários mínimos e nenhuma pessoa respondeu receber acima de sete salários mínimos. Quanto a faixa salarial observa-se que a grande faixa dos tomadores de crédito ganha até três salários mínimos representando um total de 85% dos entrevistados.

Foi perguntado aos tomadores “atualmente quantos empréstimos você tem?” e as respostas foram agrupadas e a distribuição das respostas ficou da seguinte forma: 21% apenas um, 42% entre 2 a 4, 37% entre 5 a 7. Também foram questionados quantos empréstimos eles já contrataram e as respostas foram as seguintes: 4% responderam apenas um, 47% entre 2 a

5, 34% entre 6 a 9, 3% entre 10 a 13, 12% responderam mais de 13.

Em sequência foi perguntado sobre quanto era a dívida atual dos tomadores de crédito, as respostas foram as seguintes: 32% dizem dever menos de um mil reais, 39%, dizem dever entre dois a cinco mil reais, 19% dizem dever entre seis a dez mil reais, 1% dizem dever entre onze e quinze mil reais, 6% dizem dever entre dezesseis a vinte mil reais, nenhum participante disse dever entre vinte e um mil reais a quarenta mil reais, 3% dizem dever mais de quarenta mil reais. Os tomadores de crédito foram questionados sobre qual o valor que eles pegaram emprestado na última vez que contrataram um empréstimo consignado os resultados seguem no Gráfico 04.

Gráfico 04: Valor emprestado na última vez.



Fonte: Próprio Autor 2014

Ao analisar o Gráfico 04 nota-se que maioria, com 49%, contrata empréstimos com valores entre R\$1.000,00 (um mil reais) a R\$5.000,00 (cinco mil reais), entretanto um ponto interessante é que 99% dos empréstimos são de valor igual ou menor a R\$10.000,00 (dez mil reais), logo, apenas 1% dos clientes contratam empréstimos com valor superior a R\$10.000,00 (dez mil reais).

Os tomadores foram questionados sobre caso tivesse uma linha de crédito extra de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais) qual seria a utilização desse dinheiro. As respostas obtidas foram as seguintes: 37% utilizariam para investir, 30% para reformar a casa, 18% para

adquirir carro ou moto, 14% para quitar dívidas, nenhum participante disse que irá viajar, 1% utilizariam em outras coisas, mas não identificaram o que seria. Analisando as respostas nota-se que os principais desejos dos tomadores de crédito são investir e reformar a casa. Entretanto, o Gráfico 02 mostra que a busca pelo crédito ocorre quando há necessidade de pagar alguma dívida ou arcar despesas médicas. Agora que se sabem as necessidades e desejos que levam o tomador de crédito contratar um empréstimo é conveniente saber em qual local ele contrata estes serviços, pois o crédito consignado pode ser contratado em bancos, instituições financeiras e em correspondentes bancários.

Aos tomadores de crédito foi feita a seguinte pergunta “você normalmente contrata empréstimo em qual lugar?” e as respostas foram: 92% responderam em uma ‘financeira’, ou seja, correspondente bancário; 7% responderam em um banco; 1% respondeu que contrata via ligação telefônica ou pela internet; ninguém respondeu que contrata no terminal de auto-atendimento ou em casa através da visita de um agente de crédito. Diante de outra pergunta semelhante que indaga “onde você contratou os empréstimos que possui atualmente?” e as respostas foram da seguinte forma: 83% responderam em ‘financeiras’, ou seja, correspondente bancário; 9% responderam em bancos públicos ou mistos (Banco do Brasil e Caixa); 4% responderam em Instituições financeiras (Crefisa, Agiplan); 3% em bancos privados (Bradesco, Itaú, HSBC, Basa); 1% com agiotas.

Segundo Chaves (2005, p.140) com a aprovação da resolução 2707 do CMN em março de 2000 os bancos foram autorizados a contratar empresas para desempenhar alguns serviços tipicamente bancários, essas empresas são denominadas correspondentes bancários. A figura do corresponde bancários, teve uma boa aceitação entre os tomadores de crédito, pois de acordo com os dados da pesquisa 83% dos empréstimos que os tomadores de crédito possuem foram contratados em um correspondente bancário e 92% dos tomadores preferem contratar empréstimo em um correspondente bancário.

Os tomadores também foram questionados sobre quais motivos os levariam a procurar outro correspondente bancário e as respostas seguem na Tabela 02.

Tabela 02: Motivos que levam o tomador de crédito procurar outro correspondente.

Motivos	Quantidade	Percentual (%)
Má vontade do atendente	48	32%

Atraso na liberação do crédito	31	20%
Não gosto de contratar empréstimo sempre no mesmo lugar	20	13%
Falta de limite de crédito	49	32%
Outros	4	3%
TOTAL	152	100%

Fonte: Próprio Autor 2014

E os principais motivos são a falta de limite de crédito, com 32% e a má vontade do atendente, com 32%, em sequência vem o atraso na liberação do crédito com 20%, não gosto de contratar empréstimo sempre no mesmo lugar com 13%, e 3% com outros motivos não mencionados.

A análise da pesquisa foi envolvente, pois foi possível analisar diversos dados e transformá-los em informações sobre o perfil dos tomadores de crédito, não se prendendo apenas ao superficial como: sexo, idade, escolaridade e faixa salarial. Indo além, detalhando os motivos que fazem o cliente buscar o crédito consignado, quais os seus desejos e necessidades. Interessante também foi relacionar as repostas dos correspondentes bancários com as respostas dos tomadores de crédito, pois foi possível observar o conhecimento dos correspondentes com relação ao perfil dos seus clientes. Outro ponto que chamou atenção é que mesmo a maioria dos tomadores de crédito sendo bancarizados um alto percentual prefere contratar os empréstimos em um correspondente bancário.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo procurou analisar o perfil do tomador de crédito consignado, nos correspondentes bancários que atuam com foco serviço de crédito consignado. Ao mesmo tempo analisar os conhecimentos dos correspondentes bancários sobre o perfil dos seus clientes, os tomadores de crédito. Há uma constante preocupação em atrair e manter os clientes, entretanto as pessoas têm expectativas e necessidades diversas, sendo assim a percepção correta do público-alvo é importante para prestação de um serviço à altura de seus clientes.

Os correspondentes bancários desempenham um importante papel na economia local, executando serviços tipicamente bancários, entre eles o serviço de intermediação de empréstimos consignados. O sucesso dos correspondentes está associado com a capacidade de

se relacionar com os tomadores de crédito buscando atrair e reter clientes.

O que se pode perceber é que a maioria dos clientes são mulheres, casadas ou viúvas, que não concluíram o ensino médio, com faixa etária de 48 a 78 anos, com faixa salarial é normalmente de até três salários mínimos e contratam valores inferiores a dez mil reais. Algo interessante é que a maioria dos clientes são bancarizados, mas optam por contratar os empréstimos em um correspondente bancário. E os principais motivos que levariam os correspondentes a perder os clientes são: a má vontade no atendimento e a falta de limite de crédito.

Os tomadores contratam empréstimos para uso próprio ou de familiares, principalmente para os filhos. E os principais usos do crédito são: quitar dívidas, tratamento de saúde e reforma da casa. Interessante destacar que na quitação de dívidas, as principais dívidas quitadas são para pagar o cartão de crédito, pagar despesas médicas e contas de consumo atrasadas como água, luz e telefone.

Beneficiários do INSS e servidores públicos estaduais, são os principais tomadores de crédito e normalmente contratam no prazo máximo disponível que até outubro de 2014 era de 60 (sessenta) meses. Os pesquisados possuem atualmente em torno de 2 a 4 contratos ativos, e já contrataram de 2 a 5 empréstimos. Os tomadores de crédito raramente quitam antecipadamente os empréstimos. E caso tivessem um linha de crédito extra a maioria deseja utilizar o dinheiro pra investir.

Observou-se como ponto positivo que os correspondentes têm uma experiência ampla nesse segmento, todos possuem mais de cinco anos de trabalho na intermediação de empréstimos consignados, trabalhando com sistemas de diversos bancos. Os correspondentes sabem que os clientes que atendem normalmente são bancarizados, costumam contratar no prazo máximo e utilizam o dinheiro principalmente para uso próprio e de familiares.

Outro ponto positivo foi que os correspondentes C1 e C2 possuem um bom conhecimento do perfil dos tomadores de crédito, enquanto um ponto negativo foi que o correspondente C3 mostrou leve desconexão de suas respostas com o perfil apontado no estudo, principalmente no que se refere à utilização do crédito por parte dos clientes e sobre a quitação antecipada dos contratos.

Constatou-se que os valores contratos são normalmente inferiores a dez mil reais, o que demonstra que os correspondentes não estão atraindo com facilidade clientes que possam solicitar empréstimos mais altos. Sendo assim é interessante que os correspondentes bancários repensassem as estratégias para atrair novos clientes que possuem outras necessidades e desejos, diferentes da quitação dívidas ou pagamento despesas médicas.

Desta forma, o presente artigo atingiu seus objetivos específicos de descrever o perfil socioeconômico dos tomadores de crédito consignado na empresas em estudo; levantar os principais motivos que fazem o cliente buscar o crédito consignado; avaliar o conhecimento dos correspondentes bancários em relação ao perfil do tomador de crédito. As sugestões são: investir nos atendentes realizando a certificação dos agentes de crédito, assim capacitando-os para atuar de maneira profissional; aumento do mix de serviços oferecidos, como outras linhas de crédito com desconto em conta, crédito imobiliário e consórcio. A limitação do estudo deu-se principalmente pela falta de dados anteriores com foco nos clientes dos correspondentes bancários, o que permitiria fazer uma comparação histórica dos dados.

Recomenda-se para pesquisa futuras um estudo que verifique quais os perfis que trazem melhor retorno aos correspondentes, onde estes tomadores costumam contratar seus empréstimos e por qual motivo.

REFERÊNCIAS

- 1 BANCO DO POVO DE RONDÔNIA, **Como obter o crédito**. Disponível em: <<http://www.bancodopovoderondonia.com.br>>. Acessado em: 12 jul. 2014.
- 2 BARONE, Francisco Marcelo; LIMA, Paulo Fernando; DANTAS, Valdi; RESENDE, Valéria. **Introdução do Microcrédito**, Brasília: Conselho da Comunidade Solidária, 2002. Disponível em: <<http://www.bcb.gov.br/htms/public/microcredito/microcredito.pdf>>. Acessado em: 02 jul. 2014.
- 3 CARNEIRO, Ricardo *et al.* (Org.). **A supremacia dos mercados e a política econômica do governo Lula**. São Paulo: UNESP, 2006. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=DBs774AiAvAC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em: 02 jul. 2014.
- 4 CASTRO NETO, José Luiz de; SÉRGIO, Renata Sena Gomes. **Análise de Risco e Crédito**.

Curitiba: IESDE Brasil S.A, 2009. Disponível em:<<http://books.google.com.br/books?id=3K4p7nnr8toC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em: 02 jul. 2014.

5 CHAVES, Luciano Athayde. **Trabalho, tecnologia e ação sindical:** a condição bancária no panorama da acumulação flexível. São Paulo: Annablume, 2005. Disponível em: <http://books.google.com.br/books?id=MR_xI9bKPH8C&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>. Acessado em: 01 jul. 2014.

6 COHEN, Marleine. **Guia pequenas empresas & grandes negócios:** como manter viva a sua empresa, São Paulo: Globo, 2004. Disponível em:<<http://books.google.com.br/books?id=Ntoq3X2EDHgC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em: 02 jul. 2014.

7 CRESWELL, Jonh W. **Investigação qualitativa & projeto de pesquisa:** escolhendo entre cinco abordagens. São Paulo: Penso, 2013. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=Ymi5AwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>

8 DODL, Alessandra; BARROS, José (Orgs.). **Desafios do sistema financeiro nacional [recurso eletrônico]:** o que falta para colher os benefícios da estabilidade conquistada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=tOabhXbsK8UC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em: 02 jul. 2014.

9 DUPAS, Gilberto *et al.* (Org.). **Espaços para o crescimento sustentado da economia brasileira.** São Paulo: UNESP: IEEI, 2007. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=JHEYeqtk9dkC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em: 02 jul. 2014

10 FACHIN, Odilia. **Fundamentos de Metodologia.** 4. ed. São Paulo: Saraiva. 2003

11 FARIAS, Luciana Mattos de. **Prospecção quanto à viabilidade de uma sociedade de Crédito ao microempreendedor (scm) a partir de um estudo de caso na instituição comunitária de crédito Portosol.** Trabalho de Conclusão de Curso. (Administração) Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2009. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/18180/000713636.pdf?sequence=1>>. Acessado em: 02 jul. 2014.

12 FULGENCIO, Paulo Cesar. **Glossário VadeMecum:** administração pública, ciências contábeis, direito, economia, meio ambiente: 14.000 termos e definições. Rio de Janeiro: Mauad X, 2007. Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=i3ztZNkEpOoC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em 02 jul. 2014.

13 GOMES, Adriano. **Gerenciamento do crédito e mensuração do risco de vender.**

Barueri: Manole, 2003.

14 GUIMARÃES, Bernado; GONÇALVES, Carlos Eduardo. **Introdução à economia**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011. Disponível em:

<<http://books.google.com.br/books?id=uJVA9VEqF0C&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em 02 jul. 2014.

15 LAVINAS, Lena; FERRAZ, Camila. **Inclusão Financeira, Crédito e Desenvolvimento: Que papel uma renda básica pode jogar nesse processo?**. Artigo apresentado no 13º Congresso da Rede Mundial de Renda Básica (BIEN 2010). Disponível em:

<<http://www.sinteseeventos.com.br/bien/pt/papers/InclusaoFinanceiraCreditoeDesenvolvimentoto.pdf>>. Acessado em: 02 jul. 2014.

16 MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

17 MONZONI, Mário. **Impacto em renda do microcrédito**. São Paulo: Peiropólis: GVces – Centro de Estudos em Sustentabilidade, FGV – EAESP, 2008. Disponível

em: <<http://books.google.com.br/books?id=IzyOJH6XN4EC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em: 02 de jul. 2014.

18 NEWLANDS JUNIOR, Carlos Arthur. **Sistema financeiro e bancário**. 4. ed – Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. Disponível em:

<<http://books.google.com.br/books?id=tLNeAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em: 02 jul. 2014.

19 PALOCCI FILHO, Antonio, **Sobre formigas e cigarras**, Rio de Janeiro: Objetiva, 2007.

Disponível em: <<http://books.google.com.br/books?id=y-nW4BII8uMC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em: 02 jul. 2014.

20 ROSSETTI, José Paschoal... [et al.] **Finanças corporativas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008. Disponível em:

<<http://books.google.com.br/books?id=bJEJdm7o1jEC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em: 02 jul. 2014.

21 SILVA, Antonio Carlos Ribeiro da, **Metodologia da pesquisa aplicada à contabilidade: orientações de estudos, projetos, artigos, relatórios, monografias, dissertações, teses**. 2. ed. São Paulo: Altas, 2006.

22 SOLA, Fabiele Penafiel. **O perfil do tomador de crédito consignado no município de Cacoal/RO**. Trabalho de Conclusão de Curso (Administração). Cacoal: UNIR - Fundação Universidade Federal de Rondônia, 2011.

23 TOZONI-REIS, Marília Freitas de Campos. **Metodologia da Pesquisa**. 2.ed. Curitiba: IESDE Brasil S.A., 2010. Disponível em:

<<https://books.google.com.br/books?id=WN9ebtchQF0C&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>

24 TZURU, Sérgio Kazuo; CENTA, Sergio Alexandre. **Crédito no varejo para pessoas físicas e jurídicas**. 2.ed. Curitiba: Ibplex, 2009. Disponível em:

<<http://books.google.com.br/books?id=jZNMaqNUkIAC&printsec=frontcover&hl=pt-BR#v=onepage&q&f=false>>. Acessado em 02 jul. 2014.

25 VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**, 7.ed. São Paulo: Atlas, 2006.

ANEXO

ANEXO A: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Você está sendo convidado (a) a participar, como voluntário (a), da pesquisa **O perfil dos tomadores de crédito consignado: estudo em três correspondentes bancários da cidade de Cacoal/RO**, no caso de você concordar em participar, favor assinar ao final do documento. Sua participação não é obrigatória, e, a qualquer momento, você poderá desistir de participar e retirar seu consentimento. Sua recusa não trará nenhum prejuízo em sua relação com o pesquisador (a) ou com a instituição.

Você receberá uma cópia deste termo onde consta o telefone e endereço do pesquisador (a) principal, podendo tirar dúvidas do artigo e de sua participação.

PROGRAMA: Graduação em Administração da UNIR – Fundação Universidade Federal de Rondônia

PESQUISADOR (A) RESPONSÁVEL: Allan Bezerra Oliveira

ENDEREÇO: Rua Anísio Serrão, nº 2435, Centro, Cacoal/RO

TELEFONE: (069) 9966-5581

OBJETIVOS: Descrever o perfil socioeconômico dos tomadores de crédito consignado nas empresas em estudo; levantar os principais motivos que fazem o cliente buscar o crédito consignado; avaliar o conhecimento dos correspondentes bancários em relação ao perfil do tomador de crédito.

PROCEDIMENTOS DO ESTUDO: (caso concorde em participar desta pesquisa, você terá que responder a um questionário sobre **O perfil dos tomadores de crédito consignado: estudo em três correspondentes bancários da cidade de Cacoal/RO**, possuindo vinte e uma questões, sendo as perguntas fechadas. Os dados coletados serão tabulados e analisados para fechamento do Artigo para Graduação no Curso de Administração da Universidade Federal de Rondônia.

RISCOS E DESCONFORTOS: a pesquisa não oferece nenhum risco ou prejuízo ao participante.

BENEFÍCIOS: Oferecer informações relativas ao perfil do tomador de crédito consignado da cidade de Cacoal.

CUSTO/REEMBOLSO PARA O PARTICIPANTE: Não haverá nenhum gasto ou pagamento com sua participação.

CONFIDENCIALIDADE DA PESQUISA: Garantia de sigilo que assegure a sua privacidade quanto aos dados confidenciais envolvidos na pesquisa. Os dados e o seu nome não serão divulgados.

Assinatura do Participante:

ANEXO B: TERMO DE AUTORIZAÇÃO INSTITUCIONAL

Cacoal/RO, 10 de julho de 2014.

Eu, Allan Bezerra Oliveira, responsável principal pelo artigo de Graduação, venho pelo presente, solicitar autorização para realizar este artigo de pesquisa e autorização de divulgação do nome da empresa (_____) para o trabalho de pesquisa sob o título “O perfil dos tomadores de crédito consignado: estudo em três correspondentes bancários da cidade de Cacoal/RO”. Orientado pelo Professor Ms. Ademir Luiz Vidigal Filho.

Este pesquisa não apresenta riscos à empresa participante. A qualquer momento vossa senhoria poderá solicitar esclarecimento sobre o desenvolvimento do artigo de pesquisa que está sendo realizado e, sem qualquer tipo de cobrança, poderá retirar sua autorização. Os pesquisadores estão aptos a esclarecer estes pontos.

Os dados obtidos nesta pesquisa serão utilizados na publicação de artigo científico e assumimos a total responsabilidade de não publicar qualquer dado que denigra a imagem da empresa.

Autorização Institucional

Eu, _____
responsável pela empresa (_____), declaro que fui informado dos objetivos da pesquisa acima, e concordo em autorizar a execução da mesma nesta instituição. Caso necessário, a qualquer momento como instituição PARTICIPANTE desta pesquisa poderemos revogar esta autorização, se comprovada atividades que causem algum prejuízo à esta instituição ou ainda, a qualquer dado que comprometa o sigilo da participação dos integrantes desta instituição. Declaro também, que não recebemos qualquer pagamento por esta autorização bem como os participantes também não receberão qualquer tipo de pagamento.

Pesquisador	Responsável pela Instituição
-------------	------------------------------

ANEXO C: TERMO DE ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE

Eu, Allan Bezerra Oliveira, DECLARO, para todos os fins de direito e que se fizerem necessários que isento completamente a Fundação Universidade Federal de Rondônia – Câmpus Professor Francisco Gonçalves Quiles em Cacoal, o orientador e os professores indicados para comporem o ato de defesa presencial, de toda e qualquer responsabilidade pelo conteúdo e ideias expressas no presente trabalho de conclusão de curso.

Estou ciente de que poderei responder administrativa, civil e criminalmente em caso de plágio comprovado.

Cacoal / RO, 14 de Novembro de 2014

Allan Bezerra Oliveira

APÊNDICE

APÊNDICE A: QUESTIONÁRIO



UNIR – FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CÂMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
PESQUISADOR RESPONSÁVEL: ALLAN BEZERRA OLIVEIRA

O perfil dos tomadores de crédito consignado:

Estudo em três correspondentes bancários da cidade de Cacoal/RO

IMPORTANTE: O roteiro do questionário tem como objetivo estritamente acadêmico de analisar os dados referentes ao perfil do tomador de crédito consignado na cidade de Cacoal/RO.

Correspondente 1() Correspondente 2() Correspondente 3()

1. Gênero:

() Feminino; () Masculino.

2. Qual sua idade?

() 18 a 27 anos; () 28 a 37 anos; () 38 a 47 anos;
() 48 a 57 anos; () 58 a 67 anos; () 67 a 78 anos; () acima de 79 anos.

3. Estado Civil:

() Solteiro(a); () Separado(a); () Divorciado(a);
() Casado(a); () Viúvo(a); () Outros _____.

4. Nível de escolaridade:

() Não possui educação formal;
() Ensino Fundamental Completo; () Ensino Fundamental Incompleto;
() Ensino Médio Completo; () Ensino Médio Incompleto;
() Ensino Superior Completo; () Ensino Superior Incompleto.

5. Qual é sua faixa salarial?

() Menos de 1 salário mínimo; () De 3 a 5 salários mínimos;
() Um salário mínimo; () De 5 a 7 salários mínimos;
() De 1 a 3 salários mínimos; () Acima de 7 salários mínimos.

6. Em qual cidade você mora?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Cacoal; | <input type="checkbox"/> Rolim de Moura; |
| <input type="checkbox"/> Presidente Médici; | <input type="checkbox"/> Ministro Andreazza; |
| <input type="checkbox"/> Pimenta Bueno; | <input type="checkbox"/> Outra _____. |

7. Qual sua ocupação?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Servidor Público Municipal; | <input type="checkbox"/> Beneficiário do INSS; |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público Estadual; | <input type="checkbox"/> Empregado em empresa privada; |
| <input type="checkbox"/> Servidor Público Federal; | <input type="checkbox"/> Outra _____. |

8. Você normalmente contrata empréstimo em qual lugar?

- ☐ Na sua casa, através da visita de um agente de crédito;
- ☐ Em uma 'financeira', ou seja, correspondente bancário;
- ☐ Em um banco;
- ☐ No terminal de auto-atendimento;
- ☐ Contrato via ligação telefônica, ou pela internet.

9. Qual prazo que você costuma contratar o empréstimo consignado?

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 96 meses; | <input type="checkbox"/> 60 meses; |
| <input type="checkbox"/> 84 meses; | <input type="checkbox"/> 48 meses; |
| <input type="checkbox"/> 72 meses; | <input type="checkbox"/> menos de 48 meses. |

10. Atualmente quantos empréstimos você tem?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Apenas 1; | <input type="checkbox"/> Entre 8 a 10; |
| <input type="checkbox"/> Entre 2 a 4; | <input type="checkbox"/> Mais de 10. |
| <input type="checkbox"/> Entre 5 a 7; | |

11. Quantos empréstimos você já contratou?

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Apenas 1; | <input type="checkbox"/> Entre 10 a 13; |
| <input type="checkbox"/> Entre 2 a 5; | <input type="checkbox"/> Mais de 13. |
| <input type="checkbox"/> Entre 6 a 9; | |

12. Quanto atualmente você deve em reais?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Menos que 1 mil; | <input type="checkbox"/> De 21 a 25 mil; |
| <input type="checkbox"/> De 2 a 5 mil; | <input type="checkbox"/> De 26 a 30 mil; |
| <input type="checkbox"/> De 6 a 10 mil; | <input type="checkbox"/> De 31 a 35 mil; |
| <input type="checkbox"/> De 11 a 15 mil; | <input type="checkbox"/> De 36 a 40 mil; |
| <input type="checkbox"/> De 16 a 20 mil; | <input type="checkbox"/> Mais que 40 mil. |

13. Quantos empréstimos você quitou antecipadamente?

- | | |
|----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nenhum; | <input type="checkbox"/> Três; |
| <input type="checkbox"/> Um; | <input type="checkbox"/> Mais de três. |
| <input type="checkbox"/> Dois; | |

14. O último empréstimo que você contratou foi para uso de quem?

- | | |
|---------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Uso próprio; | <input type="checkbox"/> Netos; |
| <input type="checkbox"/> Cônjuge; | <input type="checkbox"/> Outros _____. |
| <input type="checkbox"/> Filho; | |

15. Qual foi a principal utilização do empréstimo?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Quitar dívida; | <input type="checkbox"/> Tratamento de saúde; |
| <input type="checkbox"/> Reformar a casa; | <input type="checkbox"/> Outros _____. |
| <input type="checkbox"/> Adquirir bens; | |

16. Você já utilizou o empréstimo para? (marque os 3 itens que você mais utilizou)

- ☐ Pagar contas de consumo, como: água, luz e telefone;
- ☐ Pagar outros empréstimos com bancos ou financeiras;
- ☐ Pagar empréstimos feitos com amigos ou familiares;
- ☐ Pagar empréstimos feitos com agiotas;
- ☐ Pagar as compras de mercado do mês;
- ☐ Pagar despesas médicas;
- ☐ Pagar despesas com oficina mecânica;
- ☐ Pagar carnês atrasados;
- ☐ Pagar o cartão de crédito;
- ☐ Pagar cursos, escolas ou faculdade.
- ☐ Outros _____.

17. Qual valor você pegou emprestado na última vez?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Menos que 1 mil reais; | <input type="checkbox"/> Entre 10 a 15 mil; |
| <input type="checkbox"/> Entre 1 a 5 mil reais; | <input type="checkbox"/> Maior que 15 mil reais. |
| <input type="checkbox"/> Entre 5 a 10 mil reais; | |

18. Qual motivo o levaria a procurar outro correspondente bancário?

- ☐ Má vontade do atendente;
- ☐ Atraso na liberação do crédito;
- ☐ Não gosto de contratar empréstimo sempre no mesmo lugar;
- ☐ Falta de limite de crédito;
- ☐ Outros _____.

19. Onde você contratou os empréstimos que possui atualmente?

- ☐ Em bancos públicos ou mistos; (Banco do Brasil e Caixa)
- ☐ Em bancos privados; (Bradesco, Itaú, HSBC, Basa)
- ☐ Em 'financeiras', ou seja, correspondente bancário;
- ☐ Em Instituições financeiras; (crefisa, agiplan)
- ☐ Com agiotas.

20. Você possui conta corrente ou poupança?

- ☐ Sim;
- ☐ Não.

21. Se você tivesse uma linha de crédito extra hoje no valor de R\$ 50 mil você utilizaria para?

- ☐ Reformar casa;
- ☐ Adquirir carro ou moto;
- ☐ Quitar as dívida;
- ☐ Viajar;
- ☐ Investir;
- ☐ Outros _____.

TERMO DE CONSENTIMENTO:

Caso não queira identifica-se marque o campo seguinte ()

Eu _____, declaro que de livre e espontânea vontade participei da pesquisa.

Assinatura do participante: _____

Local/data: _____

O Pesquisador Responsável por este Artigo de pesquisa é Allan Bezerra Oliveira, do Curso de Administração da UNIR, Câmpus de Cacoal RO, sob orientação do Profº. Ms. Ademir L. Vidigal Filho

APÊNDICE B: ENTREVISTA



UNIR – FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA
CÂMPUS PROFESSOR FRANCISCO GONÇALVES QUILES
PESQUISADOR RESPONSÁVEL: ALLAN BEZERRA OLIVEIRA

O perfil dos tomadores de crédito consignado:

Estudo em três correspondentes bancários da cidade de Cacoal/RO

IMPORTANTE: O roteiro da entrevista tem como objetivo estritamente acadêmico de analisar os dados referentes ao perfil do tomador de crédito consignado na cidade de Cacoal/RO.

Correspondente 1() Correspondente 2() Correspondente 3()

- 1) Quais são os serviços oferecidos?
- 2) O que é o empréstimo consignado?
- 3) Os seus clientes são, principalmente, de quais cidades?
- 4) Defina o termo tomador de crédito?
- 5) Quem são os tomadores de crédito?
- 6) Existe predominância de empréstimos cedidos a mulheres?
- 7) A grande maioria dos tomadores de crédito são bancarizados?
- 8) Qual é a faixa salarial, da maioria dos seus clientes?
- 9) Os tomadores de crédito normalmente contratam empréstimos em qual lugar?
- 10) Qual é o prazo mais comum de contratação?
- 11) Qual é a escolaridade da maioria dos tomadores de crédito?
- 12) Os tomadores de crédito assumem mais de empréstimo ao mesmo tempo? Quantos normalmente?
- 13) Normalmente o tomador de crédito consignado, contrata outra modalidade de crédito?
- 14) Em média, Qual é o valor líquido dos empréstimos?
- 15) Os clientes costumam quitar antecipadamente os empréstimos, ou raramente antecipam a quitação?
- 16) Os empréstimos contratos pelos clientes, normalmente são pra uso de quem?
- 17) Geralmente, qual a finalidade do empréstimo? Em que o dinheiro é utilizado pelo tomador?
- 18) Quando se tratar de quitar dívidas, quais são as principais dívidas que os tomadores de crédito pagam com parte do valor contratado?

19) Quais motivos que fazem com que o tomador de crédito procure a sua empresa?

20) Quais os sonhos de consumo dos clientes?

21) Há fidelidade dos tomadores de crédito?

22) Em sua opinião o que faz um cliente procurar outro correspondente?

TERMO DE CONSENTIMENTO:

Caso não queira identifica-se marque o campo seguinte ()

Eu _____, declaro que de livre e espontânea vontade participei da pesquisa.

Assinatura do participante: _____

Local/data: _____

O Pesquisador Responsável por este Artigo de pesquisa é Allan Bezerra Oliveira, do Curso de Administração da UNIR, Câmpus de Cacoal RO, sob orientação do Profº. Ms. Ademir L. Vidigal Filho